

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN ATAS PENANGANAN
KELUHAN PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG
PADA PT. PETROKOPINDO CIPTA SELARAS
DI GRESIK**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA



PONDRA IRAWAN PRADITA

No. Pokok : 040013110 E

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN ATAS PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA PT. PETROKOPINDO
CIPTA SELARAS DI GRESIK

DIAJUKAN OLEH :

PONDRA IRAWAN PRADITA

No. Pokok : 040013110 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Prof. Dr. Hj. Zainimar Naro, SE.

TANGGAL.....

KETUA PROGRAM STUDI,

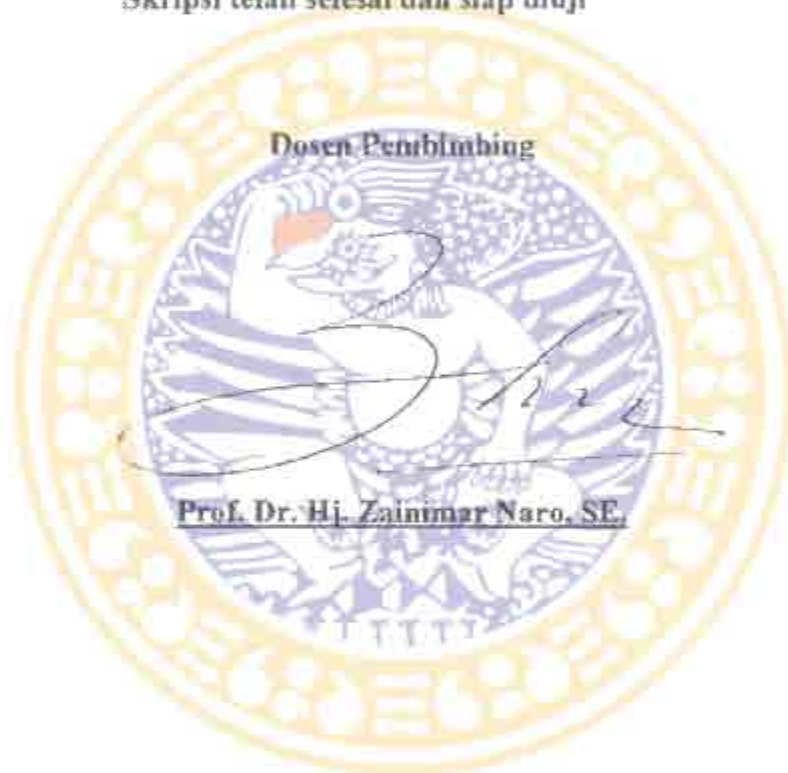


Prof. Dr. H. Amiruddin Umar, SE.

TANGGAL.....

Surabaya,.....17 Agustus 2024.....

Skripsi telah selesai dan siap diuji



ABSTRAKSI

Pada saat sekarang banyak perusahaan jasa yang semakin berkembang terutama jasa servis bengkel mobil dan motor. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya mobil dan sepeda motor yang masuk kedalam Indonesia. Dengan adanya ini maka perusahaan jasa harus menjaga kualitas mereka dengan sebaik – baiknya. Tetapi meskipun perusahaan tetap menjaganya, kegagalan jasa pasti akan tetap terjadi sehingga perusahaan haruslah berupaya untuk mengatasinya agar kepuasan pelanggan dapat terjaga dan memperbaiki kualitas jasa yang sudah diberikan kepada para langganan. Hal ini mendorong PT. Petrokopindo untuk menggunakan strategi *Service Recovery* yang salah satunya adalah penanganan keluhan pelanggan secara efisien. Penanganan keluhan pelanggan ini dilakukan agar kepercayaan dari para langganan dapat dipertahankan dengan cara mengatasi keluhan – keluhan dari pelanggan dan juga memperbaiki kegagalan yang sudah dilakukan oleh perusahaan. Hal ini akan mengakibatkan pelanggan akan merasa lebih terpuaskan dan mereka akan cenderung akan melakukan pembelian ulang pada PT. Petrokopindo. Sehingga penelitian ini memiliki judul yaitu : “ **Analisis Pengaruh Kepuasan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang Pada PT. Petrokopindo Cipta Selaras di Gresik** “.

Untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan pelanggan yang terdiri dari 4 dimensi yaitu : Empati dengan konsumen, Kecepatan memberikan tanggapan, Keseimbangan tanggapan, dan Kemudahan menghubungi perusahaan terhadap pembelian ulang di PT. Petrokopindo, maka digunakan alat analisis statistik yaitu model regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 9.0. Dari hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu

$$Y = 2,6311 + 0,4718X_1 + 0,5113X_2 + 0,3325X_3 + 0,2132X_4$$

Dari hasil persamaan tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel bebas yaitu Empati dengan konsumen, Kecepatan memberikan tanggapan, Keseimbangan tanggapan, dan Kemudahan menghubungi perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pembelian ulang pada PT. Petrokopindo Cipta Selaras di Gresik. Hasil itu dapat dibuktikan dari hasil uji F dimana F_{hitung} nilainya > dari F_{tabel} dengan taraf signifikan (α) 5%. Dari hasil perhitungan F_{hitung} sebesar 80,5841 > F_{tabel} sebesar 2,3300. Sehingga secara keseluruhan variabel bebas berpengaruh secara nyata terhadap variabel terikat pembelian ulang. Secara parsial variabel bebas berpengaruh terhadap pembelian ulang, hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji t dimana untuk variabel Empati dengan konsumen nilai t hitung 14,1282 > nilai t tabel 1,9925, variabel Kecepatan memberikan tanggapan t hitung 15,2129 > t tabel 1,9925, variabel Keseimbangan tanggapan t hitung 12,1498 > t tabel 1,9925, dan variabel Kemudahan menghubungi perusahaan t hitung 9,5318 > t tabel 1,9925 Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,8346, berarti pengaruh sesungguhnya variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 83,46%.